**Эмблема ССКОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«СМОЛЕНСКИЙСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**ПП.03/ПП.04**

**ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ/ ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ**

**для подготовки специалистов среднего звена:**

**по специальности**

**43.02.10 Туризм**

2020 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Рассмотрена**  на заседании цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальностей, 08.02.07, 08.02.11, 43.02.10, 43.02.14 и ППКРС  Протокол № 1 от 28.08.2020 г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А. В. Домнина  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.  Пред. цикловой комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **рекомендована**  к утверждению Педагогическим советом  Протокол № 1  от «31» августа 2020 г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.  Протокол № \_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Директор колледжа  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Зенкина  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. |

Рабочая программа производственной практики ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ/ ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО)

43.02.10 Туризм

**Организация-разработчик**: ОГБПОУ «Смоленский строительный колледж»

**Разработчик:**

Савченкова Любовь Ильинична – преподаватель общепрофессиональных дисциплин;

Домнина Анна Валерьевна – методист, преподаватель общепрофессиональных дисциплин.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | стр. |
| **1.** | **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **4** |
| **2.** | **ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ** | **8** |
| **3.** | **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ** | **10** |
| **4.** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**  **ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ** | **12** |

**1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ/ ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ**

**1.1. Область применения рабочей программы практики**

Рабочая программа практики является частью программы подготовки квалифицированный рабочих и служащих / **программы подготовки специалистов среднего звена** в соответствии с ФГОС по специальности:

43.02.10 Туризм.

**1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Производственная практика 03/04 относится к профессиональному учебному циклу. Входит в профессиональные модули ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ/ ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ.

**1.3 Цель и планируемые результаты освоения практики**

**Цель практики:** формирование у обучающихся практических умений / опыта деятельности в рамкахПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ/ ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ для специальности 43.02.10 Туризм*.*

**иметь практический опыт:**

* проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
* планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
* предоставления сопутствующих услуг;
* расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
* взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
* работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
* планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;
* сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
* составления плана работы подразделения;
* проведения инструктажа работников;
* контроля качества работы персонала;
* составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
* проведения презентаций;
* расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

**уметь:**

* осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
* проводить анализ деятельности других туркомпаний;
* работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
* обрабатывать информацию и анализировать результаты;
* налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
* работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
* работать с информационными и справочными материалами;
* составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
* составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
* оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
* оформлять страховые полисы;
* вести документооборот с использованием информационных технологий;
* анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
* рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
* рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
* работать с агентскими договорами;
* использовать каталоги и ценовые приложения;
* консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
* работать с заявками на бронирование туруслуг;
* предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
* использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
* использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;
* собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
* использовать различные методы принятия решений;
* составлять план работы подразделения;
* организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
* работать в команде и осуществлять лидерские функции, осуществлять эффективное общение;
* проводить инструктаж работников;
* контролировать качество работы персонала;
* контролировать технические и санитарные условия в офисе;
* управлять конфликтами;
* работать и организовывать работу с офисной техникой;
* пользоваться стандартным программным, обеспечением для организации делопроизводства;
* оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения;
* проводить презентации;
* рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
* собирать информацию о качестве работы подразделения;
* оценивать и анализировать качество работы подразделения;
* разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
* внедрять инновационные методы работы.

**знать:**

* виды рекламного продукта;
* правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
* способы обработки статистических данных;
* методы работы с базами данных;
* методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
* планирование программ турпоездок;
* основные правила и методику составления программ туров;
* правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
* способы устранения проблем, возникающих во время тура;
* методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
* методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
* методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
* основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
* правила бронирования туруслуг;
* методику организации рекламных туров;
* правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
* основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
* технику проведения рекламной кампании;
* методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
* техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
* специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами;
* значение планирования как функции управления;
* методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;
* виды планирования и приёмы эффективного планирования;
* эффективные методы принятия решений;
* основы организации туристской деятельности;
* стандарты качества в туризме;
* правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
* приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
* методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
* принципы эффективного контроля;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* организацию отчётности в туризме;
* основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;
* методику проведения презентаций;
* основные показатели качества работы подразделения;
* методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
* методы совершенствования работы подразделения;
* инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

В результате прохождения учебной и производственной практик по виду деятельности (ВД) обучающийся должен освоить следующие профессиональные и общие компетенции:

**Перечень общих компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОКЗ | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эф­фективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профес­сиональной деятельности. |
| ОК6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руко­водством, потребителями. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

**Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
| **ПК 3.1** | Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта |
| **ПК 3.2** | Формировать туристский продукт |
| **ПК 3.3** | Рассчитывать стоимость туристского продукта |
| **ПК 3.4** | Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта |
| **ПК 4.1.** | Планировать деятельность подразделения. |
| **ПК 4.2.** | Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. |
| **ПК 4.3.** | Оформлять отчетно-планирующую документацию. |

**1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – ПМ.03 - 504 часа + ПП.04 – 303 часа,

Учебная практика – УП.03 - 18 часов + УП.04 – 18 часов,

Производственная практика – ПП.03 - 54 часа + ПП.04 – 18 часов.

**1.5 Формы промежуточной аттестации:**

по учебной и производственной практике – комплексный дифференцированный зачет.

**2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды работ** | **Наименование тем и краткое содержание** | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **ПП.03 Производственная практика** | | | |
| Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. | **Тема 1. Туроператор как субъект рынка туристских услуг.**  Инструктаж по технике безопасности во время практики. Анализ основных положений туроператорской деятельности в нормативно-правовых документах. Сбор и анализ информации о рынке туруслуг. Разработка турпродукта. | **6** | **3** |
| **Тема 2. Элементы планирования туристского продукта.**  Разработка технологической карты маршрута и маршрута путешествий. Калькуляция тура. | **6** | **3** |
| Формирование туристского продукта. | **Тема 3. Формирование туристского продукта.**  Разработка договоров с клиентом и партнерами. | **6** | **3** |
| **Тема 4. Продвижение и реализация туристского продукта рецептивным туроператором.**  Участие в разработке и планировании рекламной кампании для продвижения нового турпродукта. Участие в разработке рекламных модулей и во взаимодействии с турагентствами. | **6** | **3** |
| Расчет стоимости туристского продукта. | **Тема 5. Понятие и сущность маркетинга. Особенности маркетинга в туризме.**  Участие в разработке основных этапов маркетинговых исследований. Разработка новых маршрутов и туров. Проектирование новых турпродуктов с использованием информационных программ. Участие в работе планово- экономического отдела фирмы при разработке цены на новый турпродукт. | **6** | **3** |
| Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. | **Тема 6. Продвижение туристского продукта.**  Ознакомление с работой с зарубежными и российскими клиентами и агентами по продвижению турпродукта. Осуществление анализа деятельности других организаций. | **6** | **3** |
| **Тема 7.Реализация туристского продукта.**  Работа с запросами клиентов, оформление страховых полисов, ознакомление с расчетом себестоимости путевки. Работа с заявками на бронирование. Общение с клиентами на русском и иностранном языке. | **6** | **3** |
| Планирование деятельности подразделения. | **Тема 8. Планирование за деятельностью подразделения.**  Участие в разработке планов работы подразделения и всей организации. | **6** | **3** |
| Участие в проведении деловых совещаний, разработке должностных инструкций. **Зачетное занятие.** | **6** | **3** |
| **ПП.04 Производственная практика** | | | |
| Организация и контроль за деятельностью подчиненных. | **Тема 9. Контроль деятельности подразделения.**  Осуществление контроля исполнения принятых решений. | **6** | **3** |
| Оформление отчетнопланирующей документации. | **Тема 10. Организация делопроизводства в подразделении. Современная организационная техника.**  Участие в использовании всех видов оргтехники. Использование всех офисных программ. | **6** | **3** |
| Работа в Интернете, связь с партнерами и клиентами с помощью интернета. **Зачетное занятие.** | **6** | **3** |
| **Всего часов** | | **72** |  |

**3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**3.1. Для реализации программы практики должны быть предусмотрены** следующие специальные помещения:

Производственная практика проводится руководителями практики от учебного заведения в туристическом агентстве или предприятиях туристической направленности.

Общие требования к подбору баз практик:

- обеспеченность современным оборудованием;

-наличие квалифицированного персонала;

- обеспечение необходимой информационной базой

**3.2. Информационное обеспечение обучения**.

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования. - Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с.;
2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с.;
3. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466298>

Законодательные и нормативные акты

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ

2. О рекламе: Федеральный закон РФ от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ

3. ГОСТ 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения.

4. ГОСТ Р 50681-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

5. ГОСТ Р 50690-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги

**Интернет-ресурсы**

1. [www.unwto.org](http://www.unwto.org) - официальный сайт Всемирной туристской организации
2. [www.wata.net](http://www.wata.net) - официальный сайт Всемирной ассоциации туристских агентств (ВАТА)
3. [www.uftaa.org](http://www.uftaa.org) - официальный сайт Всемирной федерации ассоциаций гидов-переводчиков (ВФТГА)
4. [www.ih-ra.com](http://www.ih-ra.com) - официальный сайт Международной гостинично-ресторанной ассоциации (ИХ-РА)
5. [www.iccaworld.com](http://www.iccaworld.com) - официальный сайт Международной ассоциации конгрессов и конфе­ренций (ИККА).
6. <https://www.tourprom.ru> - Информационная группа «ТУРПРОМ»
7. <https://tonkosti.ru/%D0%96%D1%83%D1%80%D0%BD%D0%B0%D0%BB> – журнал «Тонкости туризм» (Электронная версия);
8. <http://www.tourbus.ru/> - журнал «Турбизнес» (Электронная версия);
9. <https://rustur.ru/> - журнал «Отдых в России» (Электронная версия);
10. <https://rtournews.ru/> - Интернет-журнал о российском туризме;
11. <http://www.2r.ru/> - Интернет-издание «Рекреационные ресурсы»

**Электронные справочные системы**

* <http://www.consultant.ru/> - Электронно-правовая система «КонсультантПлюс»
* <https://www.garant.ru/> - Электронно-правовая система «Гарант»

**3.3 Организация образовательного процесса**

Производственной практике ПП.03/ПП.04 предшествовало освоение профессиональных модулей ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ/ ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ и прохождение учебной практики УП.03/УП.04 .

Производственная практика ПП.03/ПП.04 относится к профессиональному учебному циклу. Практика направлена на освоение профессиональных компетенций.

**3.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

**4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных компетенций, формируемых в рамках практики** | **Критерии оценки** | **Методы оценки** |
| ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. | Правильность проведения маркетинговых исследований рынка туристских услуг. | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 3.2. Формировать туристский продукт. | Правильность формирования туристского продукта. | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта. | Правильность расчета стоимости туристского продукта в соответствии с заявкой потребителя. | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. | Правильность взаимодействия с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |
| ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию. | Экспертное наблюдение выполнения практических работ на учебной и производственной практиках:  оценка процесса, оценка результатов оценка процесса, оценка результатов | Практическая работа  Виды работ на практике |

**4.1 критерии выставления зачета/комплексного дифференцированного зачета по учебной и производственной практике:**

**«отлично»**

* постоянное посещение объекта практики;
* в срок оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание практики выполнено полностью, без замечаний

**«хорошо»**

* постоянное посещение объекта практики;
* с помощью преподавателя оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* задание выполнено без принципиальных замечаний руководителя практики.

**«удовлетворительно»**

* нерегулярное посещение объекта практики, имеются пропуски;
* с отставанием от графика оформлен и сдан дневник по практике с необходимыми отзывами и печатями;
* по выполненному заданию имеются существенные замечания руководителя практики.

**«неудовлетворительно»**

* непосещение объекта практики;
* не сдан дневник по практике;
* задание не выполнено или выполнено неудовлетворительно.